

中小企業におけるDXの取り組み状況

～ 中小企業の5割、DXは「経営課題」
実際に「取り組んでいる」企業は1割に満たず

わが国ではコロナ禍以降、働き方に大きな変化が訪れ、デジタル化の流れはより顕著になっている。なかでも、デジタル技術を活用し、組織の抜本的な変革を図る「DX（デジタルトランスフォーメーション）」の推進は、企業競争力を維持するため、今後ますます重要性が増すものと推測される。

そこで、中小企業はDXをどのように捉えているのか、取り組み状況などについてアンケート調査で探ってみた。

- 調査時点：2021年11月上旬
- 調査対象：大阪シティ信用金庫取引先企業
(大阪府内)
- 調査方法：聞き取り法
- 依頼先数：1,400社
- 有効回答数：1,335社
- 有効回答率：95.4%
- 有効回答内訳：下表のとおり

業種 \ 従業員数	5人未満	5～19人	20～49人	50人以上	計	構成比
製造業	106社	211社	75社	32社	424社	31.8%
卸売業	66	87	20	2	175	13.1%
小売業	97	49	13	11	170	12.7%
建設業	81	118	22	5	226	16.9%
運輸業	9	45	25	14	93	7.0%
サービス業	122	94	22	9	247	18.5%
計	481	604	177	73	1,335	100.0%
構成比	36.0%	45.2%	13.3%	5.5%	100.0%	—

(注) 小売業には「飲食店」、サービス業には「不動産業」を含む。

1. DXの重要性認識

— 「経営課題」と捉えている企業が 51.6%

このところ、デジタル技術を使って業務そのものや製(商)品・サービス、ビジネスモデル等を変革するDX(デジタル・トランスフォーメーション)への取り組みが注目されている。そこで、すべての企業に対し、DXを自社の経営においてどのように捉えているのか聞いた結果が第1表である。

全体でみると、「①重要な経営課題」と答えた企業はわずか 8.1%である。ただ、「②経営課題の一つ」とする企業が 43.5%あり、これら「経営課題」と捉えている企業の合計(①+②)は 51.6%と半数を超えている。これに対し、「③経営課題ではない」とする企業は 48.4%となっている。

中小企業からは、「今期中に具体的にすすめていきたい」(卸売業)という声がある一方、「中小零細にとって必要性が良く分からない」(製造業)などの声も聞かれ、重要性の認識に温度差があるようだ。

従業者規模別でみると、「経営課題(①+②)」と答えた企業割合は、5人未満では 31.0%であるのに対し、50人以上では 84.9%にのぼり、企業規模で大きな差がみられる。

第1表 DXの重要性認識

(%)

区分		項目	①重要な経営課題	②経営課題の一つ	③経営課題ではない	計	経営課題 ①+②
業 種 別	製 造 業		7.3	51.0	41.7	100.0	58.3
	卸 売 業		10.9	38.9	50.2	100.0	49.8
	小 売 業		8.2	34.7	57.1	100.0	42.9
	建 設 業		4.0	38.9	57.1	100.0	42.9
	運 輸 業		9.7	52.7	37.6	100.0	62.4
	サ ー ビ ス 業		10.5	40.9	48.6	100.0	51.4
規 模 別	5人未満		4.2	26.8	69.0	100.0	31.0
	5~19人		7.9	49.1	43.0	100.0	57.0
	20~49人		15.3	60.4	24.3	100.0	75.7
	50人以上		17.8	67.1	15.1	100.0	84.9
全 体			8.1	43.5	48.4	100.0	51.6

2. DX取り組みの現状

(1) 取り組み状況

— 「すでに取り組んでいる」企業は 9.5%

次に、すべての企業に対し、現時点での自社業務のDXへの取り組み状況について聞いた結果が第2表-(1)である。

全体でみると、「①すでに取り組んでいる」と答えた企業は 9.5%にとどまった。これに、「②取り組みに向け検討を進めている」とした企業(16.6%)を加えても、取り組みに向けて動いている企業(①+②)は 26.1%と4社に1社程度である。前項1でDXを経営課題と認識している企業(51.6%)は約5割あったが、実際に取り組んでいる企業は1割に満たず、現状では対応が遅れが目立つ。

ただ、「③取り組んでいない」企業(73.9%)の内訳をみると、「(ア)取り組む意向あり」とした企業が 42.1%あり、今後取り組みが進む可能性もある。

従業者規模別でみると、「①すでに取り組んでいる」とする企業割合は、規模が大きくなるほど高く、5人未満では6.2%であるのに対し、50人以上では20.5%となっている。

第2表-(1) 取り組み状況

(%)

区分	項目	①すでに取り組んでいる	②検討を進めている	③取り組んでいない			計	①+②
					(ア)意向あり	(イ)意向なし		
業種別	製造業	9.4	15.3	75.3	46.3	29.0	100.0	24.7
	卸売業	10.9	24.0	65.1	37.1	28.0	100.0	34.9
	小売業	12.9	11.8	75.3	30.0	45.3	100.0	24.7
	建設業	7.1	15.0	77.9	42.1	35.8	100.0	22.1
	運輸業	2.2	22.6	75.2	55.8	19.4	100.0	24.8
	サービス業	11.3	15.8	72.9	42.1	30.8	100.0	27.1
規模別	5人未満	6.2	6.2	87.6	36.4	51.2	100.0	12.4
	5～19人	10.3	17.9	71.8	47.3	24.5	100.0	28.2
	20～49人	11.3	29.4	59.3	46.3	13.0	100.0	40.7
	50人以上	20.5	42.5	37.0	27.4	9.6	100.0	63.0
全体	9.5	16.6	73.9	42.1	31.8	100.0	26.1	

(2) 取り組み効果

— 「期待どおり」(66.1%)が6割以上

次に、前項2-(1)で、自社業務においてDXに「すでに取り組んでいる」と答えた企業(全体の9.5%、127社)に対し、その取り組み効果についてどのような実感をもっているか聞いた結果が第2表-(2)である。

全体でみると、「①期待どおりの効果がある」と答えた企業が66.1%あり、IT投資の成果を感じている企業は6割以上となっている。これに対し、「②効果はあるが、期待を下回っている」とする企業は16.5%、「③効果はあまりない」とする企業は8.7%である。なお、「④実施間もないので、効果はまだわからない」とする企業も8.7%あった。

また、「①期待どおりの効果がある」と答えた企業割合は、業種や規模を問わず高くなっており、今後、DXの取り組みがさらに拡大していくことが期待される。

第2表-(2) 取り組み効果

(%)

区分		項目	①期待どおりの効果がある	②効果はあるが期待以下	③効果はあまりない	④まだわからない	計
業種別	製造業		62.5	17.5	12.5	7.5	100.0
	卸売業		63.1	21.1	5.3	10.5	100.0
	小売業		68.2	22.7	0	9.1	100.0
	建設業		62.4	12.5	18.8	6.3	100.0
	運輸業		100.0	0	0	0	100.0
	サービス業		71.5	10.7	7.1	10.7	100.0
規模別	5人未満		73.4	13.3	3.3	10.0	100.0
	5~19人		61.3	14.5	14.5	9.7	100.0
	20~49人		65.0	30.0	0	5.0	100.0
	50人以上		73.3	13.3	6.7	6.7	100.0
全体			66.1	16.5	8.7	8.7	100.0

(3) 取り組み目的

— 「業務プロセスの改善」(83.3%)が最多

次に、前項2-(1)で、自社業務においてDXに「すでに取り組んでいる」または「取り組みに向け検討を進めている」と答えた企業(全体の26.1%、348社)に対し、DXに対する取り組み目的を複数回答で聞いた結果が第2表-(3)である。

全体でみると、「①業務プロセスの改善」と答えた企業が83.3%で圧倒的に多い。人手不足が常態化している中小企業では、業務の効率化や生産性の向上が最も重視されているようである。次いで、「②(各種データの活用による)商品・サービスの開発」が46.5%で続いている。以下、「③ビジネスモデルの変革」(29.8%)、「④BCP対策」(9.1)などの順となった。

業種別にみると、「①業務プロセスの改善」と答えた企業割合は、運輸業(95.7%)で9割を超えるなど、すべての業種で最も高くなっている。また、「②商品・サービスの開発」とした企業割合は、小売業(71.4%)で7割を超え、とくに高い。

第2表-(3) 取り組み目的

(複数回答、%)

区分		項目	①業務プロセスの改善	②商品・サービスの開発	③ビジネスモデルの変革	④BCP対策	⑤その他
業種別	製造業		82.7	49.0	29.8	13.5	0
	卸売業		78.0	47.5	23.7	10.2	1.7
	小売業		73.8	71.4	42.9	7.1	0
	建設業		89.4	23.4	27.7	4.3	0
	運輸業		95.7	34.8	21.7	13.0	0
	サービス業		86.6	46.3	31.3	4.5	0
規模別	5人未満		78.3	53.3	33.3	1.7	0
	5~19人		82.9	40.2	29.3	8.5	0.6
	20~49人		87.5	48.6	22.2	15.3	0
	50人以上		84.8	56.5	39.1	10.9	0
全体			83.3	46.5	29.8	9.1	0.3

(4) 取り組み内容

— 「オンライン営業」(51.9%)が過半

同じく前項2-(1)で、自社業務においてDXに「すでに取り組んでいる」または「取り組みに向け検討を進めている」と答えた企業(全体の26.1%、348社)に対し、具体的な取り組み内容について複数回答で聞いた結果が第2表-(4)である。

全体でみると、「①オンライン営業(商談・取引・販売)」と答えた企業が51.9%と半数を超えた。新型コロナウイルス感染症の流行で対面営業が難しくなり、急ぎで導入が進んだものと考えられる。次いで、「②ペーパーレス化」が46.3%で多く、以下「③キャッシュレス化」(37.0%)、「④各種データベース活用」(33.1%)、「⑤テレワーク」(27.3%)、「⑥RPA(定型業務の自動化)等」(26.7%)の順となった。

業種別でみると、「①オンライン営業」とする企業割合は、卸売業(72.4%)で7割を超えて最も高い。また、「②ペーパーレス化」とする企業割合は、製造業(51.5%)とサービス業(51.5%)で比較的高い。

第2表-(4) 取り組み内容

(複数回答、%)

区分		項目	①オンライン営業	②ペーパーレス化	③キャッシュレス化	④各種データベース活用	⑤テレワーク	⑥RPA等
業種別	製造業		48.5	① 51.5	38.8	35.9	22.3	40.8
	卸売業		① 72.4	43.1	27.6	29.3	32.8	24.1
	小売業		① 52.4	28.6	33.3	42.9	19.0	19.0
	建設業		42.9	46.9	① 49.0	30.6	28.6	28.6
	運輸業		26.1	① 47.8	26.1	39.1	26.1	17.4
	サービス業		① 54.5	51.5	39.4	25.8	34.8	13.6
規模別	5人未満		① 55.2	36.2	41.4	27.6	31.0	17.2
	5~19人		① 53.9	44.2	38.8	30.9	25.5	24.8
	20~49人		55.6	① 58.3	38.9	34.7	33.3	31.9
	50人以上		34.8	① 47.8	21.7	45.7	19.6	37.0
全体			51.9	46.3	37.0	33.1	27.3	26.7

(注) 表中の「①」は各区分での最高値。

(5) 取り組まない理由

— 「時間的余裕がない」(38.4%)が最多

次に、前項2-(1)で、自社業務においてDXに「取り組んでいない」と答えた企業(全体の73.9%、987社)に対し、取り組まない理由を複数回答で聞いた結果が第2表-(5)である。

全体でみると、「①時間的余裕がない」と答えた企業が38.4%で最も多く、「②ノウハウが不足している」とする企業(38.1%)もほとんど同率で多くなっている。DXに取り組む必要性は感じながらも、時間やノウハウの不足がハードルになっている状況がうかがえる。さらに、「③適した業務がない」(37.0%)、「④デジタルスキルのある人材が不足している」(36.1%)もほぼ横並びで続いている。以下、「⑤費用負担が大きい」は19.9%、「⑥セキュリティ面が不安である」は12.9%となっている。

なお、DXを進めるうえで、デジタル化は必須の要素であるが、中小企業からは、「費用対効果を見極めて対応したい」(建設業)との声も聞かれた。

第2表-(5) 取り組まない理由

(複数回答、%)

区分		項目	①時間的 余裕がない	②ノウハウ 不足	③適した 業務がない	④人材 不足	⑤費用負担 が大きい	⑥セキュリ ティ面不安
業 種 別	製 造 業		42.4	42.4	31.2	① 46.0	25.1	15.8
	卸 売 業		36.0	36.0	① 38.7	37.8	19.8	13.5
	小 売 業		32.8	28.8	① 47.2	16.8	19.2	8.8
	建 設 業		38.5	40.8	① 43.1	33.3	12.1	12.6
	運 輸 業		① 44.3	34.3	21.4	38.6	28.6	14.3
	サービス業		34.1	36.9	① 39.2	33.0	15.3	10.2
規 模 別	5人未満		28.5	39.0	① 47.1	22.4	15.6	10.5
	5~19人		45.2	39.6	32.1	① 45.7	22.2	14.5
	20~49人		① 49.5	29.1	19.4	47.6	25.2	10.7
	50人以上		37.0	33.3	29.6	① 48.1	25.9	33.3
全 体			38.4	38.1	37.0	36.1	19.9	12.9

(注) 表中の「①」は各区分での最高値。

3. DX進展の影響

— 「不安を感じる」(46.3%)が4割超

最後に、昨今のDXの急速な進展が、今後自社の経営に与える影響について、どのように感じているか、すべての企業に聞いた結果が第3表である。

全体でみると、「①不安を感じる」と答えた企業は 46.3%と4割を超えている。DXの進展は、企業間格差を広げるなど既存ビジネスに極めて大きな影響をもたらすとされており、他社に遅れをとらずに対応していけるか、懸念する企業が少なくない。

一方、「②対応できるので、とくに不安は感じない」とした企業は 20.7%で2割程度となっている。このほか、「③自社経営に関係なし」とした企業も 33.0%あった。

業種別にみると、「①不安を感じる」と答えた企業割合は、運輸業が 62.4%で最も高く、小売業が 31.7%で最も低い。

従業員規模別にみると、規模間で差異がみられる。すなわち、「①不安を感じる」と答えた企業割合は、5人未満では 34.5%であるのに対し、5人以上の層(5～19人 52.5%、20～49人 52.6%、50人以上 56.1%)では50%台となっている。

第3表 DX進展の影響

(%)

区分		項目	①不安を感じる	②不安は感じない	③自社経営に関係なし	計
業種別	製造業		51.9	19.6	28.5	100.0
	卸売業		53.1	22.9	24.0	100.0
	小売業		31.7	20.6	47.7	100.0
	建設業		41.6	18.1	40.3	100.0
	運輸業		62.4	17.2	20.4	100.0
	サービス業		39.7	25.1	35.2	100.0
規模別	5人未満		34.5	17.0	48.5	100.0
	5～19人		52.5	19.0	28.5	100.0
	20～49人		52.6	31.6	15.8	100.0
	50人以上		56.1	32.9	11.0	100.0
全体			46.3	20.7	33.0	100.0